SEGURANÇA NA REDE ELÉTRICA E SERVIÇOS COMERCIAIS

Eletrobras
Amazonas Energia

Cartilha Informativa

ER002410.indd Spread 1 of 12 - Pages(24, 1)

POSTOS DE ATENDIMENTO

Atendimento 10 de julho
Rua 10 de julho, 269 A – Centro
CEP 69010-060
Fone: **2126-7301**
Segunda a Sexta, das 7:30 às 16h

PAC Compensa
Av. Brasil, 1325 – Compensa
CEP 69036-110
Fone: **3625-9452**
Segunda a Sexta, das 8h às 17h

PAC São José
Alameda Cosme Ferreira, 8047 -
São José
CEP 69083-000
Fone: **3644-4289**
Segunda a Sexta, das 8h às 17h

Posto da Cidade Nova
Av. Noel Nutels, 1350 – Cidade Nova I
CEP 69096-000
Fone: **3636-1699**
Segunda a Sexta, das 8h às 17h

PAC Alvorada
Av. Desembargador
João Machado, 4922 – Planalto
CEP 69044-000
Fone: **3657-7753**
Segunda a Sexta, das 8h às 17h

Atendimento Call Center
Rua Penetração, s/n – Coroado
Fone: **0800 701 3001**
24h

PAC Educandos
Rua Lourenço Braga, s/n – Educandos
(Próx. ao Makro)
Fone: **3624-6005**
Segunda a Sexta, das 8h às 17h

Telefones Úteis
- SAMU (Ambulância) - **192**
- Bombeiros - **193**
- Falta de luz - **0800 701 3001**
- Defesa Civil - **92 3232-8000**

BIBLIOGRAFIA

http://www.rge-rs.com.br/viva_com_segurança/dicas_segurança.asp
http://www.amazonasenergia.gov.br

• Além de toda informação adicional que tenha levado o consumidor a atribuir a responsabilidade do ocorrido à Eletrobras Amazonas Energia, o ressarcimento será feito desde que exista nexo de causalidade entre a ocorrência e o dano.

10) Por que o consumo de energia elétrica pode sofrer variações de um mês para outro?

Abaixo estão variáveis que provocam oscilações do consumo mensal, tanto para maior quanto para menor, e poderão atuar isoladamente ou em conjunto:

• Compra ou venda de eletrodomésticos

• Maior ou menor intensidade no uso de energia elétrica

• Número de pessoas que habitam o imóvel

• Condições climáticas (o consumo aumenta no verão)

• Consumos atípicos provocados por reformas, festividades, etc.

• Hábitos e costumes dos clientes

• Adoção de medidas de conservação de energia elétrica

• Período de leituras e números de dias do mês

• Faturamento por medidas nos meses anteriores provocados por impedimentos ocasionais para leitura dos medidores

• Erros de leituras por ocasião da realização da leitura mensal

• Defeito ou avaria do medidor

• Condições técnicas das instalações elétricas

11) Com quantos dias de atraso o fornecimento de energia é interrompido?

A partir do décimo primeiro dia após o vencimento, a concessionária de energia elétrica pode enviar para o cliente um aviso de corte, que não sendo atendido no prazo máximo de 15 dias, pode motivar a suspensão do fornecimento.

Índice

OS 10 MANDAMENTOS DA SEGURANÇA EM ENERGIA ELÉTRICA

1. Não construa junto de redes elétricas.
2. Não se aproxime de fios partidos.
3. Não suba em postes ou estruturas da Eletrobras Amazonas Energia.
4. Não energize cercas.
5. Não faça ligações clandestinas (gatos).
6. Não instale antenas perto da rede elétrica.
7. Não descuide da segurança ao consertar instalações elétricas.
8. Não tente podar árvores próximas à rede elétrica.
9. Não solte pipas (papagaios) perto da rede elétrica.
10. Não ligue aparelhos elétricos com a mão molhada.

7) O que fazer no caso de falta de energia?

• Localizar o quadro de distribuição interno da residência, se existir, e verificar se os disjuntores estão todos na posição ligados.

• Localizar a medição de energia elétrica, desligar o disjuntor e acioná-lo novamente para posição ligado.

• Verificar se a falta de energia é apenas na sua residência ou estabelecimento e ligar para nossa Central de Atendimento ao Cliente da Eletrobras Amazonas Energia **(0800 701 3001)**, Internet: **www.amazonasenergia.gov.br** ou se dirigir até um dos nossos postos de atendimento, informando o número da Ordem de Serviço (OS) ou código único fornecido no atendimento físico, telefônico ou Internet.

8) Onde reclamar sobre os serviços da Eletrobras Amazonas Energia?

Através da Central de Atendimento ao Cliente da Eletrobras Amazonas Energia **(0800 701 3001)**, Internet: **www.amazonasenergia.gov.br** ou se dirigindo até um dos nossos postos de atendimento, informando o número da fatura, após o respectivo pagamento.

9) Onde reclamar por danos elétricos?

Em obediência ao Código de Defesa do Consumidor e às Resoluções da ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica, 456/2000, 061/2004 e 360/2009, as solicitações de ressarcimento de danos elétricos podem ser efetuadas através do atendimento telefônico, postos de atendimento ou pela Internet.
Dessa forma, a Eletrobras Amazonas Energia disponibiliza os seguintes canais de comunicação para solicitação de ressarcimento por danos elétricos:
• Tele-atendimento 24 horas (0800 0981524);
• Atendimento presencial (Postos de Atendimento);
• Ou pelo site: www.amazonasenergia.gov.br
O consumidor deverá informar:
• Data e horário provável da ocorrência do dano;
• Informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora ou seu representante legal;
• Relato do problema apresentado;
• Descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como: marca, modelo, etc;

3) Quais os documentos e informações necessárias para transferência de nome?

- Apresentar original e xérox autenticada do RG e CPF
- Contrato de Locação, Recibo de Compra e Venda, Escritura do Imóvel (se for proprietário)
- Atestado de Óbito (caso de falecimento do titular)
- Autorização do titular da Unidade Consumidora (U.C.)
- Procuração
- Contrato Social (CGC, Inscrição Estadual, Inscrição Municipal)
- Declaração de Líder Comunitário, conforme situação específica
- Verificar se existe, por parte do atual proprietário, Sentença de Ação Judicial, inclusive Auto de Imissão de Posse, se houver (Ação de Despejo), caso haja, solicitar xérox autenticada em cartório

Obs.: O cliente não pode solicitar transferência de nome de U.C. se estiver com débito. Procure manter seu cadastro sempre atualizado.

4) Como solicitar uma mudança do tipo de ligação (de monofásica para bifásica ou trifásica ou de bifásica para trifásica)?

Através da Central de Atendimento ao cliente da Eletrobras Amazonas Energia **(0800 701 3001)**, Internet: **www.amazonasenergia.gov.br** ou se dirigindo até nossos postos de atendimento, informando o número conosco da fatura de energia elétrica e a relação da carga instalada (equipamentos eletrodomésticos). Mediante a confirmação do RG e CPF ou perante atualização cadastral. Somente o titular da fatura poderá solicitar este serviço.

5) Como obter a 2ª via de uma conta de Energia Elétrica?

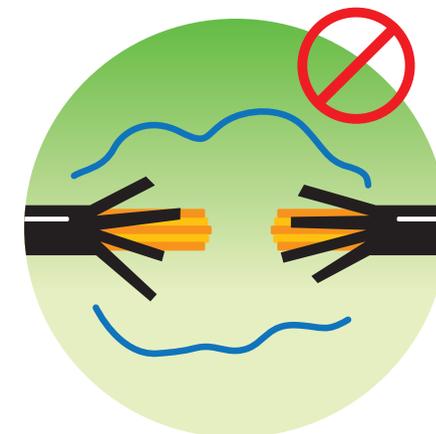
Através da Central de Atendimento ao cliente da Eletrobras Amazonas Energia **(0800 701 3001)**, Internet: **www.amazonasenergia.gov.br** ou dirigindo-se até um dos nossos postos de atendimento, informando o número da fatura de energia elétrica.

Os Dez Mandamentos da segurança em energia elétrica

1. Não construa junto de redes elétricas

A maioria dos acidentes com energia elétrica acontece na construção civil. Não utilize andaimes, escadas ou transporte de material junto da rede.

2. Não se aproxime de fios partidos

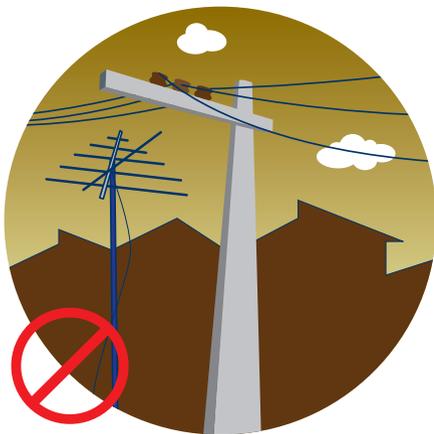
Fios partidos são um perigo! Afaste-se e chame a Eletrobras Amazonas Energia o mais rápido possível.

3. Não suba em postes ou estruturas da Eletrobras Amazonas Energia

Os postes e as estruturas são suportes da rede elétrica. Nunca suba neles por qualquer motivo. Há risco de morte.

4. Não energize cercas

É uma prática criminosa e um inocente poderá pagar com a vida.

5. Não faça ligações clandestinas (*gatos*)

Além de ser crime, é extremamente perigoso.

6. Não instale antenas perto da rede elétrica

Cuidado com os cabos de energia. Ao instalar sua antena, fique longe deles.

INFORMAÇÃO/EMERGENCIAL

- De débito
- Parcelamento
- Falta de energia
- Posição de serviços solicitados
- Interrupções
- Reativação
- Ligação provisória
- Taxas, tarifas, encargos e legislação

Obs.: Ao entrar em contato com a Central de Atendimento da Eletrobras Amazonas Energia, através do **0800 701 3001,** tenha sempre em mãos a fatura, Identidade e CPF para facilitar e agilizar seu atendimento. Alguns serviços recebem restrições e poderão ser solicitados somente pelo titular da fatura mediante atualização cadastral ou confirmação dos mesmos. Se consumidor, informar seu número conosco.

2) Como proceder para solicitar uma Ligação Nova?

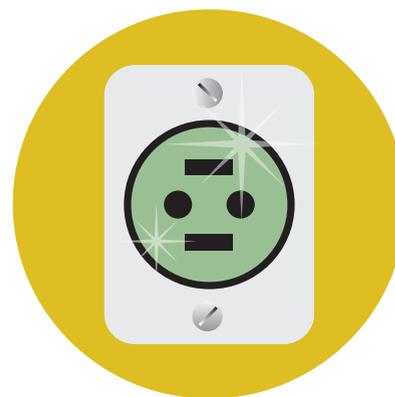
Dirigindo-se a um dos postos de atendimento no horário comercial, de posse dos seguintes documentos e informações:

- RG e CPF (pessoa física)
- Escritura do Imóvel
- CNPJ, Inscrição Estadual ou Contrato Social (pessoa jurídica)
- Endereço, ponto de referência do imóvel e número do posto que será ligado sua energia
- Classe de Renda: residencial, comercial, industrial
- Carga instalada (equipamentos eletrodomésticos)
- Tipo de Ligação: monofásico, bifásico ou trifásico

Obs.: Esse tipo de serviço não é feito pelo site, pois é necessário a assinatura do contrato de adesão (titular da fatura).

- Vistoria para confirmar leitura
- Vistoria na medição a pedido do cliente
- Religação
- Podagem de árvore
- Selagem de caixa de medição
- Entrega de 2ª via de fatura
- Conta não creditada
- Fixar medidor
- Denúncia
- Isolamento de rede
- Substituição de medidor
- Aferição do medidor a pedido do cliente

RECLAMAÇÃO

- De tensão
- Aumento de consumo
- Por não entrega de fatura
- Danos elétricos
- Serviços fora do prazo
- Aumento de valor
- De leitura
- Falta de energia

7. Não descuide da segurança ao consertar instalações elétricas

A eletricidade é perigosa.
Seja prudente.

8. Não tente podar árvores próximas à rede elétrica

Procure a Eletrobras Amazonas Energia.
Ligue **0800 701 3001**

9. Não solte pipas (papagaios) perto da rede elétrica

Perigo total. Lugar de soltar pipas (papagaios) é longe dos cabos de energia.

10. Não ligue aparelhos elétricos com a mão molhada

Evite esta combinação.

SEGURANÇA NA REDE ELÉTRICA. FIQUE DE OLHO!

A Eletrobras Amazonas Energia adotou como missão "Garantir a distribuição de energia elétrica com qualidade e confiabilidade na sua área de concessão, atuando de forma segura e rentável, com responsabilidade sócioambiental, contribuindo para o desenvolvimento do Brasil". Dessa forma, está sempre pronta a atender da melhor forma possível seus clientes.

Colocamos abaixo informações que podem ajudar a sanar suas dificuldades no aproveitamento da energia elétrica e na relação com a empresa. Aproveite e tire suas dúvidas!

1) Quais os serviços que estão à disposição através do *0800 701 3001* e no site *www.amazonasenergia.gov.br*?

SERVIÇOS
• Alteração da data de vencimento
• Análise de cancelamento de faturas
• Atualização de dados cadastrais
• Colocação de medidor
• Devolução em KWh
• Inspeção
• Manutenção de Cadastro
• Manutenção de rede
• Mudança de ramal
• Mudança do tipo de ligação
• Retirar medidor
• Código de barras para pagamento via internet
• Entrega optativa de fatura (urbano para urbano e rural para urbano)

SERVIÇOS COMERCIAIS E ATENDIMENTO AO CLIENTE

LIGUE 0800 701 3001

O que fazer em caso de acidentes com choques elétricos?

O choque elétrico, geralmente causado por altas descargas, é sempre grave, podendo causar distúrbios na circulação sanguínea e, em casos extremos, levar à parada cardiorrespiratória.

Acidentes com eletricidade são muito comuns no dia-a-dia e devemos ter muito cuidado, principalmente com as crianças.
A principal medida para evitar os acidentes com o choque elétrico é o estabelecimento de cuidados para evitar o contato com a eletricidade, usando objetos de borracha e tendo atenção com as tomadas e fios sem proteção.

Fios e cabos partidos

Na parte mais alta dos postes, ficam as linhas de alta tensão, por onde passam 13.000 volts ou mais. Apenas 15 centímetros de aproximação destas linhas é o suficiente para causar uma descarga elétrica fortíssima, que pode provocar queimaduras graves, mutilações e até morte.

A rede elétrica é projetada de modo a não oferecer riscos à população. Mas chuvas, ventos, galhos de árvores, colisão em postes e outros acidentes podem partir um cabo e deixá-lo pendurado ou caído no chão.

Cuidado: mesmo que falte energia nas casas próximas, não significa que o cabo caído esteja desenergizado

Se alguém levar um choque

• Não toque na vítima, nem se aproxime dos fios caídos ou objetos em contato com eles, como cercas metálicas, portões de ferro ou varais de roupa

• Desligue imediatamente a eletricidade. Se não for possível, interrompa o contato da vítima com a corrente elétrica, utilizando material não condutor seco (pedaço de pau, corda, borracha ou pano grosso). Nunca use objeto metálico, não toque diretamente na vítima com as mãos e não utilize nada molhado como, por exemplo uma toalha úmida

• Se as roupas da vítima estiverem em chamas, deite-a no chão e cubra-a com um tecido bem grosso para apagar o fogo. Outra opção é fazer a vítima rolar no chão. Não a deixe correr

• Verifique, então, se a vítima está consciente e respirando. Se a pessoa não acordar ou estiver com dificuldade para respirar, ligue para um serviço de emergência e procure ajuda médica.
Ligue 193 (Bombeiros)

• Queimadas perto das linhas são proibidas. O fogo ou mesmo o excesso de calor danificam os cabos e as estruturas, causam curtos-circuitos e interrompem o fornecimento de energia.

• Para eletrificar cercas, use um aparelho especial chamado eletrificador de cercas. Compre equipamento de boa procedência e leia atentamente o manual de instruções. Consulte um eletricista habilitado e coloque placas de sinalização a cada 100 metros. A instalação mal feita da cerca elétrica pode provocar a morte de pessoas e animais.

• Abaixe as barras do pulverizador ao passar debaixo dos fios da rede. Antes de subir na colheitadeira observe se ela não está parada sob ou próxima à rede elétrica.

• Desvie o trator ou o arado dos estais (estirantes ou rabichos que sustentam os postes).

DICAS DE SEGURANÇA E CUIDADOS NAS ÁREAS RURAIS

Para que os nossos clientes tenham um bom atendimento, precisamos realizar os serviços com total segurança. Por isso, temos vários procedimentos para garantir a segurança dos nossos profissionais durante as suas tarefas.

Os nossos Leituristas e Entregadores vão à sua casa para fazer a leitura do medidor e a entrega da conta de luz. No entanto, alguns acidentes podem ocorrer. Para evitar situações de risco, a Eletrobras Amazonas Energia precisa da sua colaboração. Veja abaixo alguns cuidados que você pode tomar para nos ajudar a garantir a segurança destes profissionais.

- **Mantenha em bom estado de conservação o acesso ao medidor de energia.**
- **Evite que a vegetação cresça próxima ao medidor de energia.**
- **Sinalize a existência de cães através de placa (Cuidado com o Cão) e mantenha o seu cão preso e afastado do medidor de energia e da caixa de coleta de correspondência durante a leitura e entrega das contas.**
- **Não instale cerca de arame nas estradas de acesso que levam ao medidor de energia (relógio de luz).**
- **Evite que outros animais nocivos fiquem próximos ao medidor.**
- **Mantenha a estrada que leva ao medidor livre de fios elétricos, como fios de cercas elétricas usadas em pastagens.**
- **Se possível, instale uma caixa de coleta de correspondência para facilitar a entrega da conta de luz.**
- **Evite que abelhas façam colmeias nas proximidades da medição.**

Se um equipamento pegar fogo

- Não toque no aparelho ou tente desligá-lo da tomada. Desligue ou corte a energia na chave geral
- Se o incêndio for pequeno, tente apagar com um extintor próprio. Se não conseguir, abandone a área e avise os outros
- Chame o Corpo de Bombeiros **(193)** e diga que é um incêndio provocado por eletricidade. Siga as orientações das Brigadas de Incêndio, onde houver
- Se algum objeto entrar em contato com os fios da rede de energia, considere-o energizado
- Não tente ajudar a vítima sem estar preparado: o choque pode passar para você
- Peça aos outros que se afastem
- Chame a Eletrobras Amazonas Energia pelo telefone **0800 701 3001** para retirar o objeto danificado

TRABALHE COM SEGURANÇA

• Trabalhe com muita atenção e sem pressa

• Não improvise

• Desligue sempre o aparelho, quando:
  - for limpar, guardar ou não estiver usando
  - fizer pequenos reparos e mudar de lâmina ou broca
  - conectar ou desconectar na tomada

• Você já comprou ferramentas em lojas de 1,99? Se a resposta for sim, com certeza já se arrependeu. Não existem ferramentas de qualidade por este preço

• Quando usar ferramentas com cabos removíveis, conecte primeiro o cabo no aparelho de depois na tomada. Para desconectar, utilize o inverso

• Desligue da tomada puxando pelo plug e nunca pelo fio

• Não puxe nem carregue aparelhos pelo fio

• Não use extensões comuns para ligar aparelhos de grande consumo de energia (furadeiras, lixadeiras, etc.). Use cabo industrial de capacidade adequada

• Quando estiver trabalhando, mantenha a fiação atrás de você, para que ela não seja danificada pela ferramenta

• Quando carregar um aparelho, tome cuidado para não tocar nas áreas energizadas. Equipamentos de proteção e isolação protegem você

• Não toque na parte elétrica de aparelhos com objetos de metal, como arames e facas

Não passe fios debaixo de mobílias, tapetes ou cortinas. Isto pode causar incêndios

Use sempre equipamento de proteção como luvas e óculos. Sua saúde vem em 1º lugar